コンタクトセンター・BPO

「異常通知メールの確実な自動架電」

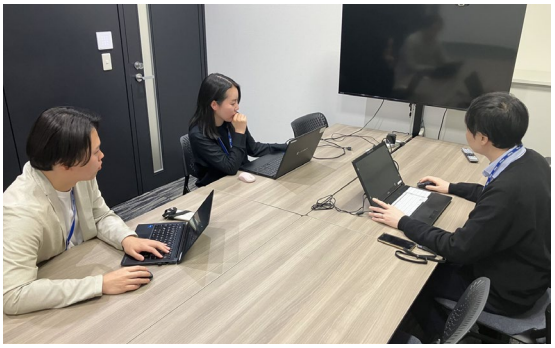
関西ビジネスインフォメーション株式会社様

事業内容：
コンタクトセンター、営業・事務代行、セールスプロモーション、
デジタル・オンライン支援（Web制作・広告運用）、教育・研修、建築設計 など

月に一度あるかないかの異常に、24時間どう備える？
急コールによる「異常通知メールの確実な自動架電」で、人手に頼らず、確実に知らせる設備監視を実現

お客様が感じていらっしゃった課題・要望

24時間365日の監視体制、とりわけ夜間の人員確保に苦労



関西ビジネスインフォメーション株式会社（以下、KBI）様は、1985年の設立以来、コンタクトセンター事業を中核に、事務・営業代行、展示会をはじめとするセールスプロモーション、Web制作・広告運用、教育・研修、さらには建築設計まで、幅広い領域でクライアント企業を支援してこられました。それぞれの部門が高い専門性を持ち、各事業が協力してクライアント企業のさまざまな悩みや課題を解決することで、ビジネスの成功をサポートされています。

そんな同社が、クライアント企業から受託した設備監視業務で導入されたのが「急コール」です。異常が起きるのは月に一度あるかないか。それでも、24時間365日、起きたときには必ず担当者へ連絡しなければならない――。こうした「低頻度・高重要度」の業務を、限られた人員でどう支えるのか。導入の背景から活用方法、そして効果について、スマートオペレーション事業部 CXソリューションチームの笹野様に伺いました。

導入前の課題：月に一度あるかないかの異常に、24時間備える難しさ

1. 間口を広く構えるBPO部門の窓口に届いた、設備監視の相談

笹野様が所属するスマートオペレーション事業部は、コンタクトセンターの運営を軸に、事務代行や事務代行等のバックオフィス業務まで、広く対応している部門です。そこへクライアント企業から寄せられたのが、設備の監視業務の相談でした。

対象は、各地に点在するエネルギーを管理する施設です。異常が発生すると、それを知らせるアラートメールが発報されます。その内容を確認し、時間帯を問わず、しかるべき担当者へすぐ電話で知らせる――これが求められた業務でした。

「24時間人がいて、何かあれば駆けつける部門はあっても、常時監視して何かあったら電話する、という業務を24時間担っているところはなかなかありませんでした。コールセンターなら夜間の窓口もあるので何とかできるのではないか、とお声がかかったのが始まりです」（笹野様）

2. めったに鳴らないアラートのために、人手を必要とする負担

当初は、事業部内の夜勤部門と連携し、マンパワーで対応する計画でした。しかし、対象のアラートは月に一度あるかないかという頻度です。そのためだけに人手を確保し続けることは容易ではなく、とりわけ人件費のかさむ夜間の体制づくりが悩みの種でした。

加えて、連携先の夜間対応を行う部門は、本来、災害や事故の発生時に対応するための組織です。災害対応の最中に設備のアラートが重なれば、対応しきれないおそれがありました。一方で、設備の異常を放置すれば重大な事態につながりかねません。「どうにか両立させたい」というのが、笹野様の率直な思いでした。

3. 「たまにしか起きない」からこそ、ミスなく対応し続ける難しさ

もうひとつの課題が、対応品質の維持でした。アラート対応を兼任するのは、日々の電話対応にあたるオペレーターです。別の電話に対応している最中にメールが届いてもすぐに気づけない、あるいはすぐには対応できないといった状況は、アラートメールの見落としや対応の遅れにつながるリスクをはらんでいました。

「本当に月に一度あるかないかのことを、いざというときにミスなく迅速にやり遂げてもらうのは、かなり大変です。「これが来たら、こう対応するんだよ」と、週に1回、2週に1回といった頻度で教育し続けないと、なかなかできないんです」（笹野様）

導入の決め手：単独で完結するシンプルさと、特許取得という独自性

1. RPA＋オートコールではなく、「急コール単独」で完結

クライアント企業から相談を受けた当初笹野様は、人手に頼らず対応できる仕組みとして、RPA（業務自動化ツール）とオートコール（自動発信）を組み合わせる方法なども検討していました。しかし、システム間の連携や設定の複雑さが課題として立ちはだかります。笹野様が重視したのは、導入後のメンテナンスまで見据えた、特定の人に依存しない仕組みでした。

「RPAなどを使えば、メールが来たら電話をかける仕組みも作れないことはないと思います。ただ、どうしてもメンテナンスが必要になります。私一人がずっとそれを担い続けるのは無理なときもあるでしょうから、複数の人が対応できることを前提にすると、設定がシンプルであることはとても大事でした」（笹野様）

急コールは単独で必要な機能を実現でき、複雑な連携設定も不要です。導入後の運用イメージを明確に描けたことが、大きな後押しとなりました。

2.「特許取得」が、契約と社内承認の決め手に

もうひとつの決め手が、急コールが特許を取得している点でした。急コールは「連絡情報解析通知システム及び連絡解析通知装置」として特許（特許第6244057号）を取得しています。笹野様は、急コールのホームページでこのことを知ったといいます。

「特許を取得していることが、契約の一番の決め手でした。「ここしかない」と思えたので、似たサービスをこれ以上探す必要もないと判断できたんです。このことは、急コール導入について社内で承認を得る際にも、大きな後押しになりました」（笹野様）

導入後の効果・実績

1. 人員を常に配置する必要も、電話機も不要に

導入によって、まず変わったのは人の配置でした。従来は、異常を電話で知らせたり、各担当者の回答状況を共有したりするために人の手が必要でしたが、急コールの導入後はこれらが自動化され、そのための人員配置が不要になりました。

「どんなときでも、メールが来たらすぐに電話で知らせることができるようにするためには、人員を常に配置する必要があります。その必要がなくなったのは、とても大きな変化です」（笹野様）

変化は「人」にとどまりません。電話で連絡するには、本来は電話機が必要です。交換機やソフトフォンを使う方法もありますが、異常を知らせる電話をかけるだけなら、急コールがあればどれも必要ありません。機器を用意する手間や設置スペースが不要になったことも、大きな変化だったといいます。

2. 定期的な教育も注意喚起も不要に、対応品質のばらつきも解消

自動架電によって、対応品質のばらつきもなくなりました。メールの検知から関係各所への連絡までが確実に行われるため、「抜け漏れなく連携できたか」を人が改めて確認する手間もなくなりました。先に挙げた定期的な教育も、「連携できたか」を人が改めて確認する必要や、オペレーターに対する定期的な教育を行う手間もなくなりました。

「導入してみて、オペレーターに定期的に教育することも不要になったことに気づきました。これは結構大きかったと思います」（笹野様）

通知を送る側であるKBI様にとって、何よりの変化は「対応者の心理的な負担が軽減できた」こと。メールが届くたびに慌てる必要がなくなったといいます。

3. 通知が集中しても、すぐに、漏れなく、確実に対応できる

急コールが特に力を発揮するのは、異常通知が集中したときです。監視対象の設備は国内外の複数メーカーのもので、アラートを発報するシステムもそれぞれ異なります。当初はメールの送信元・架電先とも複数にわたる複雑な運用を想定していましたが、「できるだけシンプルに」と条件を絞り込み、現在は運用しています。異常通知メールに含まれるエラーコードをもとに、対応が必要かどうかを判別する仕組みです。

アラートの発生状況には大きな波があります。2〜3カ月まったく発報されない時期もあれば、エラーが解消されずに一時的な回復と再発報を繰り返し、「一つのエラー起因であっても大量のメールが」発報されることもあるといいます。短時間に複数の通知メールが届けば、人の目で1件ずつ確認するのは負荷が高く、見落としや判断ミスのリスクがありました。

急コールには、連続した同様のメールへの架電を抑止する機能もあります。しかし、通知先であるクライアント企業の担当者からは「大事なことなので、アラートが何件上がっているのかも含めて、1回1回知らせてほしい」という要望がありました。

「人であれば、「〇分で〇通来ています」と数えて伝えることはできても、毎回電話をかけることまではとてもできません。漏れなく、機械的に、すぐに通知していく。これは人ではできなかったことだと思います。通知が集中しても迅速かつ正確に判別して、関係者へ確実に連絡してくれるので、大きな安心感があります。導入して本当に良かったと感じています」（笹野様）

4. 一度決めればほぼ手間いらず、運用して気づいたメリットも

笹野様が使い勝手の面で評価するのは、まず設定の簡単さです。電話をかけるだけでなく、音声ガイダンスの内容を変更できる点も気に入っているといいます。設定は一度決めればほとんど変更することがなく、見直すのは監視対象の施設が増えたときなどに限られます。

導入後に知ったメリットとしては、時間帯によって連絡先を変更できること、そして「正規表現」を使うことで、多くのキーワードを発動条件として登録できることを挙げます。

「正規表現は最初こそ難しかったのですが、「｜（縦線）」の意味などが分かってからは問題なく使えています。条件の組み合わせについては、生成AIも活用しながら、適切な設定となるよう工夫しています」（笹野様）

5. SMS通知とリアルタイムの回答確認で、状況が「見える」

特に気に入っている機能として、笹野様は通知内容をSMSで配信できる機能を挙げます。クライアントのご担当者様からも「現在誰が「対応可能」と回答しているのかが通知されるため、状況を把握しやすく、非常に便利だ」とご評価もいただいたといいます。

電話で確実に気づき、SMSと回答状況の通知で全体像を把握する――この組み合わせが、人手に頼らず、確実に知らせる設備監視の運用に安心感をもたらしています。

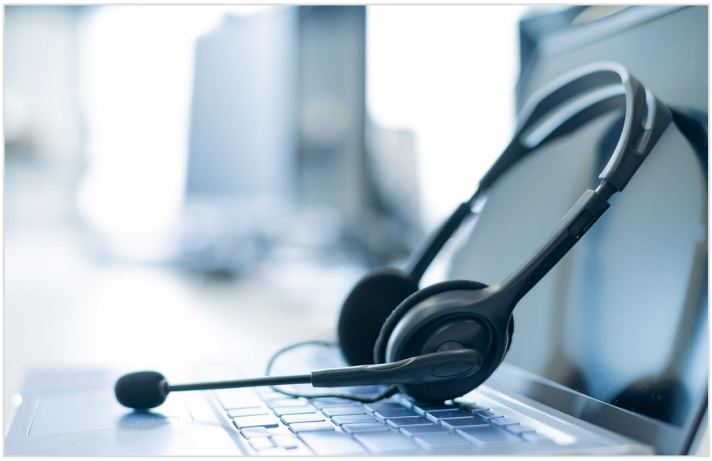
現場のご担当者様の声

「たいへんシンプルで使いやすく、満足しています」と笹野様。社内でも「シンプルながら必要な機能が的確に実装されている」「よく考えられたサービスだ」と評価されており、部長からは「いいものを見つけたね」という言葉もあったそうです。

「コールセンターを長くやっていると、どうしても頭が固くなってきて、「こう来たら電話しないといけない」「RPAを入れないといけない」と、これまでの解決策がパッと浮かんで、それで対応してしまいがちです。そのなかで「こんなものがあるんだ」というのは、社内のメンバーにとっても目から鱗だったようです」（笹野様）

今後の展望

KBI様は、業界を問わず、さまざまなクライアント企業から業務を受託しています。今後は、現在の設備監視業務にとどまらず、同様の課題を抱える企業に向けて、自社のサービスと急コールを組み合わせて提案していきたいと考えています。



そのアイデアのひとつが、不動産管理会社での活用です。夜間に入居者からの電話を受け付ける業務では、水漏れや火災など緊急性の高い事案ほど、すぐに関係者へ連絡する必要があります。とはいえ、電話が混み合ってつながらない事態は避けたいところです。そこで、コールセンターシステムの音声ガイダンスで「緊急の場合は3番」などと選んでもらい、その入力をきっかけにメールを送信、そのメールを受けて急コールが担当者へ架電する――。こうした「合わせ技」なら、人が取り次ぐよりも早く担当者へ連絡できるといいます。

「お困りの企業のご担当者様がいらっしゃれば、弊社のサービスとともに急コールをご提案したいと考えています。より良いサービスの提供のため、急コールを活用していきたいです」（笹野様）

現在、別のラインからも回線を増やしたいという相談が寄せられており、活用の幅は少しずつ広がっています。

サービスへの要望を尋ねると、「料金、使い勝手ともに満足しています」との答え。今後の改善として、正規表現を使わなくても多くの条件を設定できること、また、メール本文に「除外すべきキーワードと、除外すべきでないキーワード」が混在する場合でも、より細かくフィルタリングできることを期待しているといいます。

多様なクライアントを支えるKBI様にとって、急コールは今後さらに活用の幅が広がるサービスとなりそうです。

お問い合わせ・お申し込みは
お気軽にご連絡ください
03-5829-4886
cuecall-inq@widetec.com
平日（土日祝休）
9:30-17:30

急コール
「急コール」は、連絡情報解析通知システム及び連絡解析通知装置として特許を取得しています。（特許第6244057号）／「急コール」Webサイト：https://www.cuecall.jp
無料トライアル（2週間）も実施しています。どうぞお気軽にお電話・メールでお問い合わせください。